

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА  
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



## **«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ І УПРАВЛІННІ»**

**ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАЦЬ**

**ВИПУСК 1**



**Одеса  
2019**

# ІТ-АУТСОРСИНГ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ

Трофімова О. Ю.<sup>1</sup>, Орлик О. В.<sup>2</sup>

1 — студентка 3 курсу 35 гр., факультет міжнародної економіки,

2 — канд. екон. наук, доцент, кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій  
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

## АНОТАЦІЇ

**Трофімова О. Ю., Орлик О. В. ІТ-аутсорсинг як інструмент підвищення економічної ефективності підприємств.** У статті розкрито поняття аутсорсингу, розглянуто його види та особливості напрямку ІТ. Визначені головні задачі ІТ-аутсорсингу як інструменту економії витрат та підвищення ефективності підприємств. Виявлені недоліки ІТ-аутсорсингу та наведено шляхи щодо подолання деяких з них.

**Ключові слова:** аутсорсинг, ІТ-аутсорсинг, економія витрат, якість ІТ-послуг.

**Трофимова А. Ю., Орлик О. В. ИТ-аутсорсинг как инструмент повышения экономической эффективности предприятий.** В статье раскрыто понятие аутсорсинга, рассмотрены его виды и особенности направления ИТ. Определены главные задачи ИТ-аутсорсинга как инструмента экономии затрат и повышения эффективности предприятий. Выявлены недостатки ИТ-аутсорсинга и наведены пути по преодолению некоторых из них.

**Ключевые слова:** аутсорсинг, ИТ-аутсорсинг, экономия затрат, качество ИТ-услуг.

**Trofimova A. Y., Orlyk O. V. IT outsourcing as a tool for improving the economic efficiency of enterprises.** The article outlines the concept of outsourcing, examines its types and features of the direction of IT. The main tasks of IT outsourcing as the tool of cost saving and increase of efficiency of the enterprises are determined. The drawbacks of IT outsourcing are revealed and ways to overcome some of them are given.

**Keywords:** outsourcing, IT outsourcing, cost savings, quality of IT services.

## ПОСИЛАННЯ НА РЕСУРС

**Трофімова О. Ю., Орлик О. В. ІТ-аутсорсинг як інструмент підвищення економічної ефективності підприємств** // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2019. Вип. 1. С. 58–64.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Сучасна ситуація в економічній сфері України спонукає підприємців в умовах високої конкуренції знаходити більш оптимальні заособи зменшення витрат на виробництві. При цьому, варто враховувати вплив зовнішніх факторів і підтримку тих галузей, які розвиваються швидкими темпами, мають попит і можуть скласти конкуренцію закордонним виробникам. До однієї з таких, крім традиційних – агропромислового сектора і металургії, відносяться інформаційні технології. За даними IT Ukraine Association, міжнародна асоціація професіоналів аутсорсингу (IAOP) включила українську IT-компанію Intellias в Best of The Global Outsourcing 100, на основі досягнень, відгуків та успішності проектів за все існування компанії і участь в даному рейтингу [1]. З цього можна зробити висновок про високу якість послуг IT-аутсорсингу України.

**Аналіз досліджень и публікацій останніх років.** При написанні статті були проаналізовані публікації А. Х. Курбанова (2012), М. Ю. Горнштейн (2017), Л. Губіної (2018), П. Обода (2016), Н. В. Волкової, Е. А. Колесніка, І. С. Сіліної (2017) та ін. Зокрема, М. Ю. Горнштейн виділила базові принципи аутсорсингу і його види, серед яких фігурує IT-аутсорсинг, а П. Обод в своїй книзі «Мануал по створенню аутсорсинг компанії, що розробляє ПО», обґрунтував принципи створення і функціонування аутсорсингової компанії.

**Відділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Питання щодо переваг використання IT-аутсорсингу в діяльності сучасного підприємства з метою підвищення його ефективності є актуальним і вимагає подальшого дослідження, незважаючи на досить значний вклад інших фахівців у вирішення даної проблеми. Доцільно виявити існуючі недоліки і можливі шляхи вдосконалення застосування послуг IT в сучасних умовах розвитку економіки України.

**Мета дослідження.** Метою даної статті є виділення тих значущих аспектів в IT-аутсорсингу, які можуть вплинути на ефективність підприємства, а саме переваг, недоліків і шляхів вирішення питань, що виникають при співпраці клієнта з постачальником IT-послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.**

**Поняття аутсорсингу та його види.**

Саме поняття аутсорсинг набуло поширення в 60-і роки XX століття (від англ. Outer-source-using; outsourcing) і означає використання зовнішніх джерел в бізнес-процесах [2]. За своєю економічною сутністю аутсорсингом можна назвати залучення сторонніх юридичних та фізичних осіб, що спеціалізуються в певних сферах, для вирішення специфічних завдань.

Існують базові принципи або умови в аутсорсингу, які роблять користування послугами ззовні більш вигідними, ніж залучення власних ресурсів. Це, наприклад, висока якість за рахунок кваліфікації співробітників аутсорсинг компанії і відносно низька вартість послуг у порівнянні з аналогічним штатом співробітників всередині фірми. Крім того, будь-яку

функцію, яка не є основною для діяльності фірми, рекомендується передати спеціалізованим організаціям задля підвищення ефективності роботи. Сама аутсорсингова компанія, як правило, несе відповідальність за свою роботу. Тому, відповідно, певна частка ризику перекладається на неї.

Виділяють такі види аутсорсингу:

- Бухгалтерський аутсорсинг;
- Аутсорсинг в сфері управління персоналом;
- Юридичний аутсорсинг;
- Рекламний аутсорсинг;
- Аутсорсинг видавничої діяльності;
- Логістичний аутсорсинг;
- IT-аутсорсинг [3].

IT-аутсорсинг, або абонентське обслуговування комп'ютерів є частковою або повною передачею робіт з підтримки, обслуговування та модернізації IT-інфраструктури до компаній, що спеціалізуються на абонентському обслуговуванні організацій і мають штат фахівців різної кваліфікації [4].

Більшість українських компаній намагаються наймати на постійній основі фахівців IT-сфери. Нижче на рис. 1 наведені дані щодо кількості підприємств, в яких задіяно працівників сфери інформаційно-комунікаційної технологій за 2017 р.

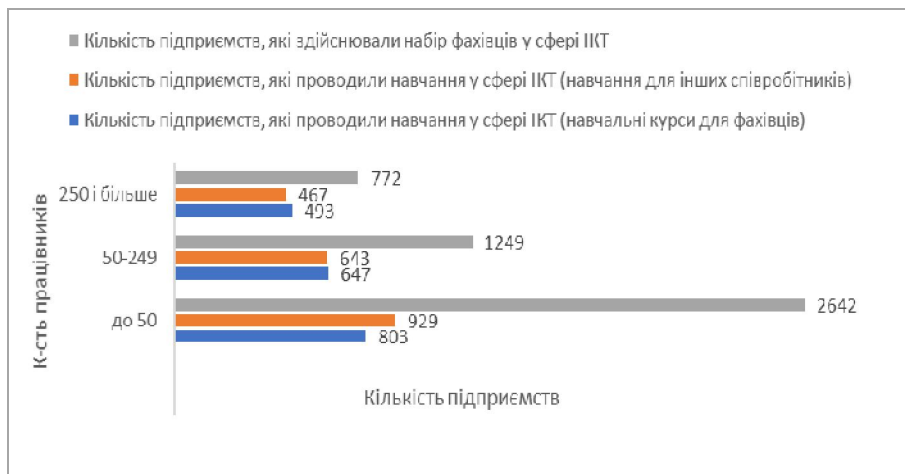


Рис.1. Кількість підприємств, які мали фахівців у сфері інформаційно-комунікаційних технологій [5]

Виходячи з отриманих статистичних даних, можна зробити висновок про потребу підприємств, особливо дрібних, в кваліфікованих кадрах. При цьому компанії готові витратити ресурси на навчання своїх співробітників, що в умовах конкуренції є ризиковим рішенням, в той час як існує доступна альтернатива за собівартістю нижче, ніж підвищення кваліфікації кадрів – IT-аутсорсинг.

Ефективність від звернення до ІТ-аутсорсингу можна оцінити за такими критеріями: економічність послуг, що надаються; своєчасність; якість; обсяг та складність виконуваних робіт [6].

### ***Задачі ІТ-аутсорсингової діяльності.***

Було виявлено три основні завдання, які вирішуються ІТ-аутсорсингом. До них відносяться:

– *Економія часу.* Як правило, багато проблем, пов'язаних з налаштуванням ПО, впровадженням нової інформаційної технології (НІТ), адмініструванням локальної мережі, настроюванням баз даних, ремонтом і обслуговуванням комп'ютерів, а також іншими специфічними послугами носять непостійний характер. При цьому основна вимога до співробітників більшості українських підприємств це базове знання інформаційних технологій та інфраструктур. Для керівників підприємств раціональніше найняти фахівців з ІТ-аутсорсингу для усунення виниклих несправностей.

– *Економія фінансових коштів.* Утримання ІТ-відділу з кваліфікованими кадрами в неспеціалізованій компанії не вигідно як роботодавцю, який виплачує заробітну плату за непостійну роботу, так і самим фахівцям, оскільки вони не мають змоги надавати послуги декільком компаніям без працевлаштування на постійній основі в них. На рис. 2 розміщені дані про середню заробітну плату фахівців ІТ-сфери відповідно до займаної посади в доларах США (за курсом міжбанку) після сплати податків на 2018 р. [7]. Можна зазначити, що чим більша специфіка та відповідальність, що несе фахівець, тим дорожче його послуги. ІТ-аутсорсинг дозволяє обійти такі процеси, як працевлаштування співробітників, їх розміщення, оснащення робочого місця, адміністрування і контроль, підвищення кваліфікації.

Існує три основних типи оплат і робіт в сервісних компаніях з надання аутсорсингових робіт: 1) Fixed price – має на увазі заздалегідь встановлену ціну і розмір проекту. Вся відповідальність лягає на виконавця; 2) Time&Materials – оплата погодинна; 3) Dedicated team – замовник оплачує щомісячний платіж (ставку) за роботу одного або декількох співробітників. Сервісна компанія отримує обумовлений service fee або просто запитує суму за кожного розробника. Для довгострокового контракту з ІТ-компанією підійде саме цей варіант [8].

– *Якість послуг.* Український ринок ІТ-аутсорсингу швидко розвивається, у зв'язку з чим конкуренція стає рушійною силою, а специфіка послуги вимагає хорошого і якісного обслуговування. Фірми-постачальники ІТ-аутсорсингу, як правило, знаходяться в постійній конкуренції, тому їх послуги якісніше тих, які забезпечить ІТ-служба всередині підприємства.

Визначимо також інші переваги від користування послугами ІТ-аутсорсингу. Перш за все, це укладення договору між підприємством-наймачем і ІТ-компанією, згідно з яким можна проконтролювати якість ІТ-послуг, що надаються, терміни їх виконання, надійність (особливо якщо у фірми вироблена ІТ-стратегія, куди входить управління ризиками). Більш

того, витрати прописані в прайс-листі, або в самому договорі, тому їх легко прорахувати і спрогнозувати можливі витрати.

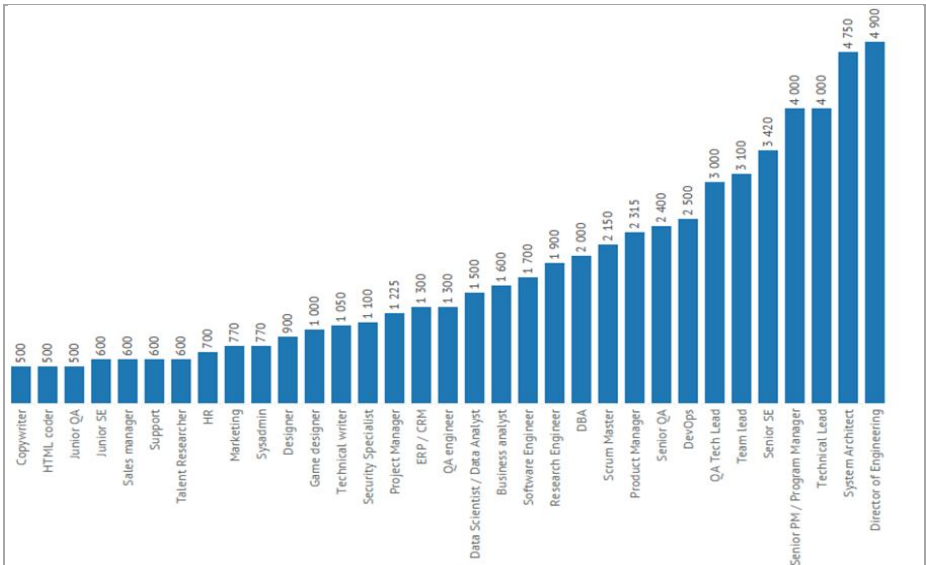


Рис.2. Середні зарплати по всіх посадах ІТ-сфери в Україні, дол. [7]

Постачальник послуг ІТ-аутсорсингу має можливість надання фірмам фахівців різних, можливо навіть рідкісних профілів. Розвиток ІТ-аутсорсингу дозволяє власникам проектів займатися тільки творчою частиною, а технічне забезпечення і його оперативна робота покладається на ІТ-компанію.

Головна оцінка діяльності ІТ-аутсорсингу – думка замовника. Якщо робота виконується якісно, то це виведе проект на лідируючі позиції, відповідно клієнт залишиться задоволений і рейтинг компанії, що надає ІТ-послуги, на відповідному ринку зросте [9].

### **Недоліки ІТ-аутсорсингу.**

Очевидно, що, як в будь-якій сфері діяльності, де є аутсорсинг, існують свої недоліки. Відносно ІТ, можна згадати нестабільність якості (одна з характерних рис послуги як товару). Процеси, які здійснюються компанією-аутсорсером, теж займають певний проміжок часу, і іноді можуть спричинити порушення ходу роботи на підприємстві, що згодом позначиться на результаті і на іміджі та фінансовому становищі найманої ІТ-фірми. Ризиком є неефективний менеджмент всередині аутсорсингової організації, як, наприклад, погано організований робочий графік або нераціональний розподіл навантаження на співробітників. Загрозу представляє процес укладання договору між стороною, яка наймає, і компанією, що надає ІТ-послуги, тому як можуть бути проігноровані важливі аспекти співробітництва. Наймачам рекомендується максимально повно описати ідею та очікування від кінцевого результату співпраці з аутсорсинг-фірмою, розробити спільно

цінову модель оплати праці найнятих фахівців, задавати питання, в тому числі технічного характеру, і обговорити методи контролю за якістю послуг.

Трапляються непередбачувані ситуації, коли підприємству-замовнику необхідні будь-які додаткові послуги, які не прописані в контракті або вони не надаються даною фірмою. Тому може виникнути складність в описанні зон відповідальності постачальника послуг і клієнта. Це вимагає детального опрацювання контракту і регламенту взаємодії.

Оскільки ІТ-індустрія розвивається прискореними темпами, компанії готові наймати молодих співробітників без досвіду роботи, які демонструють хороші знання в сфері ІТ-технологій. У той же час, фірма бере на себе відповідальність за їх помилки. Виходом з цієї ситуації стає постійне підвищення кваліфікації та навчання співробітників, надання їм можливості отримання інформації про нові технології та розробки. Провідне значення має своєчасне оновлення і вдосконалення обладнання. Ускладнює процес вибору аутсорсингової фірми факт розгалуженості ІТ-спеціалізацій, для чого наймана організація повинна складати чіткий перелік послуг, що надаються.

ІТ-аутсорсинг вигідно застосовувати при вирішенні комплексних завдань, що має на увазі передачу допоміжних функцій, але основні функції підприємства не повинні входити в обов'язки найманої фірми. В іншому випадку можуть виникнути конфліктні ситуації, зниження продуктивності компанії-клієнта, що в свою чергу призведе до негативних наслідків для обох сторін. Оптимальним рішенням стане включення користуванням послугами аутсорсингу в ІТ-стратегію фірми-клієнта.

**Висновки з даного дослідження.** Україна займає 3-є місце в світі за кількістю людей з вищою освітою, 2-є місце за кількістю власників освітнього ступеня магістра і 4-є місце в світі за кількістю дипломованих ІТ-фахівців. Українські розробники показують високі результати в глобальних онлайн-змаганнях, в яких щорічно бере участь близько 11 млн осіб з 50 країн світу [10]. При цьому оплата праці працівників сфери ІТ в Україні нижче, ніж за кордоном, що робить вітчизняні послуги привабливими для зовнішнього ринку.

Специфіка ІТ-аутсорсингу призводить до виділення таких плюсів при користуванні послугами, як економія часу, економія матеріальних ресурсів, якість вище середнього, передача відповідальності за результат діяльності, надання кваліфікованих кадрів різних напрямків. Мінуси – мінливість якості, неправильна внутріфирмова організація праці, складність у визначенні профілю аутсорсингової компанії, наявність застарілого обладнання та / або нових працівників без досвіду роботи.

У підвищенні ефективності від співробітництва між клієнтом і ІТ-аутсорсером повинні бути зацікавлені обидві сторони, для чого укладається договір, що регламентує порядок надання послуг, систему оплати та контролю за якістю. Важлива роль відведена успішності ІТ-компанії, яка в більшій мірі залежить від задоволеності замовника кінцевим результатом. На розвиток ІТ-аутсорсингу значний вплив має підтримка держави та конкурентоспроможність на зовнішньому ринку.



## ЛІТЕРАТУРА

1. Компанія Intellias увійшла до списку Best of Global Outsourcing 100 // IT Ukraine Association. URL: <https://itukraine.org.ua/best-of-global-outsourcing-100.html> (дата звернення: 06.03.2019).
2. Курбанов А. Х. Аутсорсинг: история, методология, практика. М. : ИНФРА-М, 2012. 112 с.
3. Горнштейн М. Ю., Соколова Н. А. Экономическая сущность и предпосылки развития аутсорсинга // Экономика и социум. № 5(36). 2017. URL: [https://iupr.ru/domains\\_data/files/zurnal\\_36/Gornshyayn%20M.Yu.,%20Sovremennye%20tehnologii%20upravleniya%20organi zaciya.pdf](https://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_36/Gornshyayn%20M.Yu.,%20Sovremennye%20tehnologii%20upravleniya%20organi zaciya.pdf) (дата звернення: 07.03.2019).
4. Губина Л. В. Информационные технологии в бизнесе в настоящее время // Проблемы науки. № 4(28). 2018. С. 75–76. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-tehnologii-v-biznese-v-nastoyaschee-vremya> (дата звернення: 07.03.2019).
5. Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах за 2017 рік // Державна служба статистики України : сайт. URL: <http://ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 06.03.2019).
6. Абрамова А. Э. Аутсорсинг, как инструмент управления в период экономических спадов // Символ науки. №5/2016. С. 239–240.
7. Зарплаты украинских разработчиков – июнь-июль 2018: URL: <https://dou.ua/lenta/articles/salary-report-june-july-2018/> (дата звернення: 06.03.2019).
8. Обод П. Мануал по созданию аутсорсинг компании разрабатывающее ПО. URL: [http://brightoutsources.com/manual\\_IT2.pdf](http://brightoutsources.com/manual_IT2.pdf) (дата звернення: 08.03.2019).
9. Бугакова А. В. Преимущества ИТ-аутсорсинга // Nauka-RASTUDENT.RU. №. 4(04-2014). 2014. URL: [http://nauka-rastudent.ru/4/1348/?sphrase\\_id=328243](http://nauka-rastudent.ru/4/1348/?sphrase_id=328243) (дата звернення: 05.03.2019).
10. Волкова Н. В., Колесник Е. А., Силина И. С. Место Украины на рынке ИТ-аутсорсинга: анализ состояния и перспективы // Инновационное развитие экономики: предпринимательство, образование, наука : сб. науч. ст. Минск, 2017. С. 30–33.
11. Фінансово-економічна безпека підприємств та інформаційні технології забезпечення безпеки : монографія / О. В. Орлик, О. О. Кюне, О. Г. Єсіна, А. Ю. Вакула. Одеса : ФОП Гуляєва В.М., 2018. 140 с.
12. Орлик О. В. Інноваційні технології менеджменту в системі фінансово-економічної безпеки підприємства // Сучасна соціально-економічна система: парадигма, завдання і тенденції : матеріали Міжн. наук.-практ. конференції з нагоди 120-річчя Національного університету біоресурсів і природокористування України (Ніжин, 27 квітня 2018 р.). Ч.2. 36. наук. праць / наук. ред. В.С. Лукач. Ніжин, 2018. С. 153–155.
13. Орлик О. В. Переваги застосування аутсорсингу економічної безпеки // Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами : матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Луцьк, 8 груд. 2016 р.), Частина 3. Луцьк : РВВ Луцького НТУ, 2016. С. 382–386.
14. Орлик О. В. Проблеми забезпечення інформаційної складової економічної безпеки сучасних підприємств // Кібербезпека в Україні: правові та організаційні питання : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конференції (Одеса, 30 листопада 2018 р.). Одеса : ОДУВС, 2018. С. 79–81.